カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益社団法人豊中市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、利用者、発注者、就業先、会員その他関係者との信頼関係を大切にし、地域社会に貢献する質の高いサービスの提供を目指しています。

センターの事業は、利用者や発注者の皆さまのご理解とご協力、そして会員・職員との相互の信頼関係によって支えられています。こうした良好な関係を維持し、会員が安心して就業でき、職員が安全に業務を遂行できる環境を確保することは、継続的かつ安定的な事業運営のために重要です。

そのためセンターは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の趣旨を踏まえ、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

センターにおけるカスタマーハラスメントとは、利用者、発注者、就業先、会員その他関係者からの要求や言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、職員又は会員の就業環境を害する行為をいいます。

カスタマーハラスメントに該当する主な行為の例

- 暴言、侮辱、威嚇又は脅迫
- 長時間の拘束や執拗な言動
- 同一内容の要求、苦情又は相談の執拗な繰り返し
- 特別な取扱いを強要する行為
- 不当又は過剰な要求
- SNS その他インターネット上での誹謗中傷
- その他、職員又は会員の就業環境を害する行為

当センターの対応

カスタマーハラスメントに該当すると認められる場合は、対応の終了、文書対応への変更、施設への立入りのお断り、関係機関への相談その他必要な措置を講じることがあります。なお、詳細な運用についてはセンターの関係規程に基づき対応します。

センターは、利用者、発注者、就業先、会員その他関係者の皆さまとの良好な信頼関係を大切にしながら事業を運営してまいります。皆さまからのご意見やご要望には誠実に対応いたしますので、相互の人格と尊厳を尊重した円滑なコミュニケーションにご理解とご協力をお願いいたします。

公益社団法人豊中市シルバー人材センター